



ATENCIÓN DE PÚBLICO

Impartido por: **Capacitaciones GoCursos Spa**

Modalidad
Presencial/Elearning

Reunión con Relator
Costo 0

Incluye
Diploma y Certificado





Objetivo general

Desarrollar habilidades efectivas de comunicación y servicio al cliente para mejorar la satisfacción del público y la eficiencia en la atención.



Objetivos específicos

- Mejorar la comunicación verbal y no verbal con el público.
- Manejar situaciones difíciles y resolver conflictos de manera efectiva.
- Implementar técnicas de atención al cliente que incrementen la satisfacción del usuario.



Modalidad

Presentamos todas las modalidades que ofrecemos a nuestros alumnos.



ONLINE

Clases asincrónicas, entregándote la libertad de estudiar en el momento y lugar que tú decidas.



ONLINE EN VIVO

Clases remotas en vivo, donde profesor y alumnos se conectan e interactúan en tiempo real, en una fecha y horario establecido



PRESENCIAL

Asiste físicamente a las clases, en nuestras salas o en las propias dependencias del cliente.

Temario del curso:

Módulo 1: Introducción A La Atención Al Público

Aprendizaje Esperado: Comprender los conceptos básicos de atención al público y su importancia.

- Conceptos Básicos: Definición y características de la atención al público.
- Comunicación Efectiva: Técnicas de comunicación verbal y no verbal.
- Empatía y Simpatía: Importancia de la empatía en la atención al cliente.
- Barreras De Comunicación: Identificación y superación de obstáculos.

Actividad Práctica: Juego de rol para practicar situaciones de atención al cliente.

Módulo 2: Manejo De Situaciones Difíciles

Aprendizaje Esperado: Desarrollar habilidades para manejar situaciones conflictivas.

- Identificación De Conflictos: Reconocer señales de conflicto potencial.
- Técnicas De Resolución: Estrategias para resolver conflictos eficazmente.
- Manejo De Estrés: Técnicas para reducir y controlar el estrés.
- Comunicación Asertiva: Cómo expresar ideas y necesidades claramente.

Actividad Práctica: Simulación de situaciones conflictivas para aplicar técnicas aprendidas.

Módulo 3: Atención Al Cliente En Ambientes Hospitalarios

Aprendizaje Esperado: Aplicar técnicas de atención al cliente en un entorno hospitalario.

- Especificidad Hospitalaria: Particularidades de la atención en salud.
- Derechos Del Paciente: Conocimiento y respeto de los derechos del usuario.
- Confidencialidad: Importancia de la privacidad en el trato con el paciente.
- Protocolo De Atención: Procedimientos y normas a seguir.

Actividad Práctica: Estudio de caso sobre manejo de atención en un hospital.

Módulo 4: Mejora Continua En La Atención Al Público

Aprendizaje Esperado: Implementar estrategias de mejora continua en atención al cliente.

- Evaluación Del Servicio: Métodos para evaluar la calidad de atención.
 - Feedback Del Usuario: Importancia y técnicas para obtener retroalimentación.
 - Innovación En Servicios: Implementación de mejoras y nuevas tecnologías.
 - Trabajo En Equipo: Colaboración efectiva para un servicio de calidad.
- Actividad Práctica:** Taller de retroalimentación y propuestas de mejora.

Módulo 5: Herramientas Y Recursos Para La Atención Al Público

Aprendizaje Esperado: Utilizar herramientas y recursos para optimizar la atención.

- Tecnologías Disponibles: Uso de software y herramientas digitales.
- Materiales De Apoyo: Creación y uso de recursos informativos.
- Organización Del Trabajo: Técnicas para una gestión eficiente del tiempo.
- Motivación Del Personal: Estrategias para mantener un equipo motivado.

Actividad Práctica: Práctica real de utilización de herramientas y recursos.

Datos del Organismo Capacitador:

Nombre Empresa OTEC:	Capacitaciones GoCursos SPA
Rut:	77919346-2
Giro:	Servicio de Capacitaciones
Dirección	Irrazaval 690 Ñuñoa Santiago de Chile
Cuenta Bancaria	Cuenta Corriente 95466877 Banco Santander
Email:	contacto@gocursos.cl